

令和7年度 モデルプロジェクト

地域住民との関わりのある職域における 消費者教育の実証・展開について

令和8年3月

消費者庁新未来創造戦略本部



本日の内容

- 1. 現状・課題、モデルプロジェクトの概要**
2. 事例紹介（事例1～3）
3. まとめ

現状・課題

- 消費者教育は、学校、地域、家庭、職域等のライフステージに応じた様々な教育の場を活用して、効果的に行うことが必要である。特に、職域における消費者教育を充実させていくことは、近年、消費者庁として注力している課題である。
- 職域における消費者教育に関し、これまでのモデルプロジェクトでは、若手従業員向け消費者教育プログラムをモデル的に導入・実施した上で、効果的な活用方法等をまとめた活用マニュアルを作成するなど、**民間事業者の従業員向け研修**に主眼を置いて取り組んだ。
- 職域における消費者教育の更なる充実を図るため、地域における関係者間のネットワークづくりや連携体制の構築、研修機会の発掘等を戦略的に実施し、他の地域でも実践可能なモデルの構築が必要。



- 今年度のモデルプロジェクトでは、職域を広く捉え、徳島県において、**地域住民との関わりのある職域**（地域住民に対して公的サービスを提供する施設の職員や、地域のボランティアとして活動する方々）に焦点を当てた消費者教育研修の事例を創出。

モデルプロジェクトの概要

目的：

徳島県において、地域住民との関わりのある職域における消費者教育研修を実施することで、一消費者として学びを得てもらうだけでなく、日々の活動の中で接する地域住民との「つながり」を通じた啓発の実施、関係者間のネットワークや連携体制の構築により、新たな研修機会の発掘等への協力につなげる。

	候補とした職域	特徴
事例 1	コミュニティセンター職員等	地域住民との関わり
事例 2	保護司（民生委員・児童委員併任者を含む）	犯罪や非行をした人との関わり
事例 3	民生委員・児童委員	地域住民（高齢者等）との関わり
実施に至らず	児童館職員、学童支援員	子どもとの関わり
実施に至らず	障がい者就労支援施設職員等	障がい者との関わり

今後の展望：

徳島県において実施した事例から、研修実施に至ったポイントや課題を示すことで、他の地域への展開・活用を目指す。

本日の内容

1. 現状・課題、モデルプロジェクトの概要
- 2. 事例紹介（事例1～3）**
3. まとめ

(事例1) 徳島市コミュニティセンター職員等向け研修

徳島市コミュニティ連絡協議会 研修担当者等向けセミナーを開催

年 月：令和7年9月

場 所：徳島市役所 会議室（方法：対面）

内 容：職域における消費者教育研修の意義や実施内容・方法等の紹介

講 師：消費者庁消費者教育推進課 職員

参加者：21名（徳島市コミュニティ連絡協議会研修検討チーム、徳島県・徳島市職員、消費者庁職員）



(コミュニティセンターとは？)

コミュニティ活動を通じて豊かで住みよい町づくりを推進するため、子どもから高齢者まで趣味、各種会合、スポーツなど個人やサークルが気軽に利用することができる施設。徳島市では、コミュニティセンターと公民館の統合が進んでおり、多くのコミュニティセンターが公民館の役割も担っている。また、コミュニティセンターの管理運営は、各地域のコミュニティ協議会が指定管理者として行っている。

(徳島市コミュニティ連絡協議会とは？)

徳島市には各コミュニティ協議会と市との連絡・調整を行うことを目的として、徳島市市民協働課が事務局となり徳島市コミュニティ連絡協議会が設置されており、同協議会には、徳島市内の全コミュニティ協議会が所属している。研修検討チームの企画により、例年、職員向け研修が実施されている。

(事例1) 徳島市コミュニティセンター職員等向け研修

徳島市コミュニティセンター職員等向け研修を実施

年 月：令和7年11月（研修時間：90分）

場 所：ホテル千秋閣 会議室（徳島市）（方法：対面）

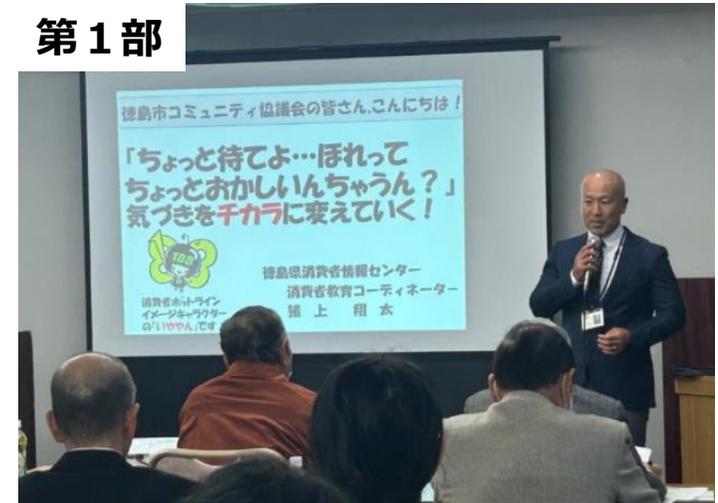
テーマ：消費者トラブルへの対応、徳島県の消費者教育

講 師：徳島県職員（消費者教育コーディネーター）

参加者：24名 徳島市コミュニティセンター会長・事務員（19名）
徳島市市民協働課職員（5名）

背 景：消費者庁新未来創造戦略本部から、徳島市市民協働課へ相談。同課の理解・協力の下、研修担当者等向けセミナーを経て、本研修を実施。なお、既存の研修の場において実施（研修実施に至った理由については9頁参照）

第1部



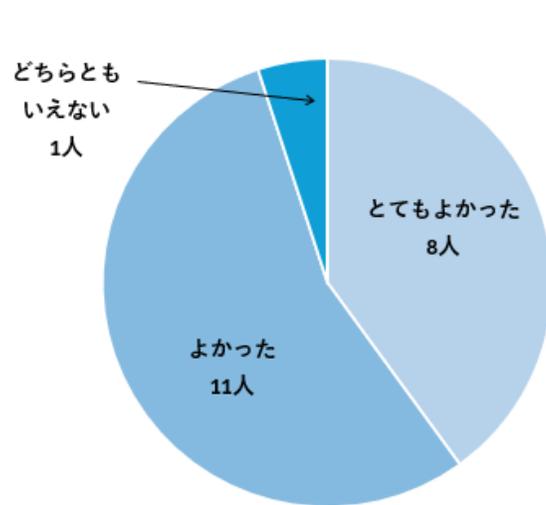
第2部



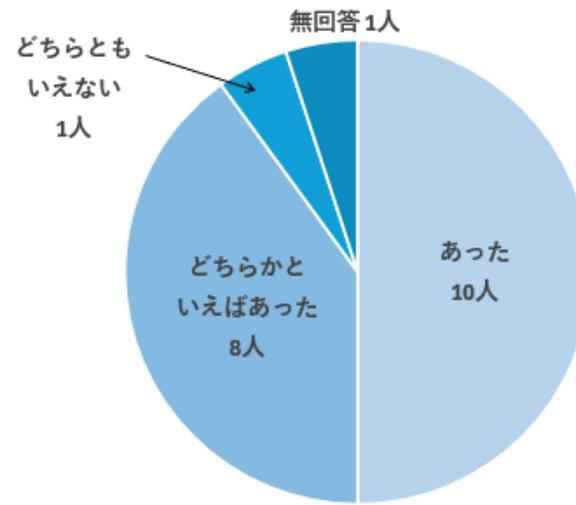
(事例1) 徳島市コミュニティセンター職員等向け研修アンケート結果 (n=20)

「研修内容は生活や仕事に役立ちますか」との質問に対して、9割が「とても思う」「そう思う」と回答

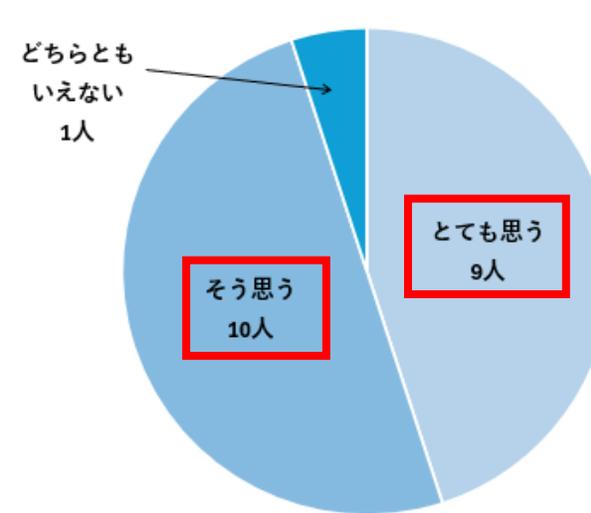
Q1:参加された研修はどうだったか



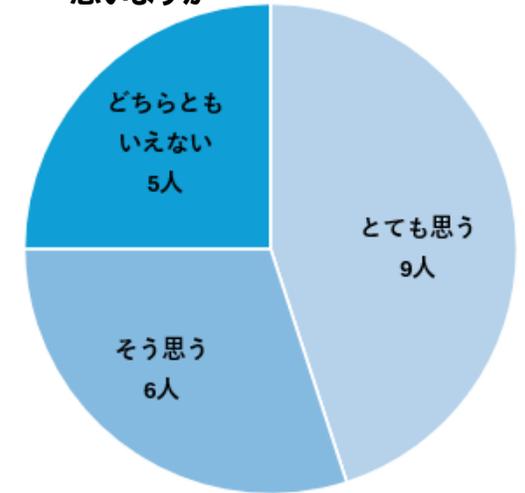
Q2:気づきや学びがありましたか



Q3:研修内容は生活や仕事に役立ちますか



Q4:今後地域で同様の研修をしたいと思えますか



■ 参加者の感想

- 実際に遭った消費者トラブルの例をいくつか教えてください、高齢者だけでなく、若者もトラブルに巻き込まれる事例があると知り驚きました。今後の生活や仕事に活かしていきたいです。
- お話がおもしろくてあっという間でした。コミセンの利用者さんに相談されたときなどに役立てたいです。
- 事例を出して説明をしてくれたので分かりやすかった。様々な手口があり、巧妙なものまで、詐欺が多様化していることが分かりました。家族と共に気をつけたいです。
- 悪質な業者はとても相手のことを見ていて、困っているところに上手に入り込むのだと改めて感じ、怖いなと思いました。地域の高齢者の方々によその県の話ではないんだと知ってほしいと思いました。

(事例 1) 徳島市コミュニティセンター職員等向け研修

■ 研修実施に至った理由

徳島市コミュニティ連絡協議会研修検討チーム

徳島市コミュニティ連絡協議会においては、年間2回程度、コミュニティ協議会等事務従事者向けの研修を実施しておりますが、**今年度の研修テーマを検討していたところ、消費者庁から「消費者教育」についてのお話をいただきました。**

各コミュニティセンターにおいては、地域の高齢者の方々から、催眠商法などの悪徳商法や消費者トラブルに巻き込まれてしまったという相談を受けることがあり、警察官をお招きして特殊詐欺防止の啓発に向けた取組を行うことはありますが、「被害に遭わないための予防」と「もし遭ってしまったときの対応」を包括的に学べる**機会**は十分ではありませんでした。私たち自身も**被害に遭った人にどう助言できるのかという知識をもっと身につけたいと感じていた**ため、「消費者教育」ならその両方が学べることに新しい視点を得ることができました。

また、「消費者教育」が扱う**テーマの幅広さを知り、その実用性に大きな魅力を感じました**。消費者トラブルの対処法や製品安全、インターネット取引の注意点、お金や契約に関する知識、そしてSDGsと関連する内容に至るまで、どれも日常生活に直結するテーマばかりでした。これらの知識は私たち自身の生活にも役立つうえ、日常業務で関わる地域住民、特に高齢者の方々を支援する際にも活かせると強く感じました。

さらに、担当者向け**事前説明のセミナーにおいて、「消費者教育」の目的や意義を具体的に理解できたことも、テーマ決定の後押し**となりました。現状の課題に対応し、住民の生活を守るために実践的な知識を身につけられ、地域の安心・安全に貢献できる研修として、有益である可能性が高いと感じました。

以上のことから、「消費者教育」は私たち自身の学びとしても、地域の安心・安全に貢献するためにも非常に意義があり、必要性の強いテーマであると判断したため、今年度の研修テーマとして採用することを決めました。

(事例 1) 徳島市コミュニティセンター職員等向け研修

■ 研修を実施して

徳島市コミュニティ連絡協議会 会長

参加者一同、消費者トラブルへの適切な対処法について大変有意義な学びを得ることができました。特に、講師のお二人には近年増加傾向にある消費者トラブルの具体例をわかりやすく御教示いただき、高齢者のみならず若年層にも被害が広がっている現状を知り、改めて啓発の重要性を痛感いたしました。参加者からも好意的な声が数多く寄せられております。研修内容は、今後、各コミュニティ協議会での取組に活かし、地域での消費者教育のさらなる普及に努めてまいります。

徳島市市民協働課（徳島市コミュニティ連絡協議会事務局）

当初、貴庁から本市のコミュニティ連絡協議会等事務従事者向けの「消費者教育」をテーマとした研修の実施についてお話をいただいた際、近年、特殊詐欺や悪質な訪問販売など巧妙な手口による消費者トラブルが増加している中、こうした被害から自身や大切な家族、さらには地域の皆さまを守るためにも、コミュニティ協議会等事務従事者が正しい知識を身につけることが極めて重要であると感じました。

また、研修を通じて各コミュニティ協議会等と消費者教育関係機関とがつながり、両者連携による地域コミュニティ（町内会等）向けの消費者教育セミナーが実施されるなど、各地域において消費者教育の普及・啓発が展開されれば、安心・安全な地域づくりの向上に効果的であると判断し、研修検討チームに本研修を推薦いたしました。

実際に研修を開催したところ、参加者からも好評であり、この学びが地域住民やコミュニティセンターを訪れる方々へ還元され、地域の皆さまの安心・安全な消費生活の一助となる、非常に意義深い研修となったと感じております。

(事例2) 保護司 (民生委員・児童委員併任者を含む) 向け研修

保護司 (民生委員・児童委員併任者を含む) 向け研修を実施

年 月：令和8年2月 (研修時間：40分)

場 所：徳島保護観察所 会議室 (徳島市) (方法：対面)

テーマ：消費者トラブルへの対応

講 師：徳島県職員 (消費者教育コーディネーター)

参加者：徳島保護司会 第一分区所属 保護司 (民生委員・児童委員併任者を含む) 16名

背 景：消費者庁新未来創造戦略本部から、日頃から意欲的に地域で活動する住民と行政をつなぐコーディネーター的な役割の保護司に働きかけ、同人の理解・協力を得て、本研修を実施。なお、保護司と民生委員・児童委員を兼ねる者がいることから、既存の研修の場 (保護司の自主研修会) において、民生委員・児童委員を併任する者も受講

保護司は、犯罪や非行をした人の立ち直りを地域で支える民間のボランティアです。保護司法に基づき、法務大臣から委嘱された非常勤の国家公務員とされていますが、給与は支給されません。保護司は、民間人としての柔軟性と地域の実情に通じているという特性をいかし、保護観察官と協働して保護観察に当たるほか、犯罪や非行をした人が刑事施設や少年院から社会復帰を果たしたとき、スムーズに社会生活を営めるよう、釈放後の住居や就業先などの帰住環境の調整や相談を行っています。このような保護司は、全国に約4万7,000人います。

(事例3) 民生委員・児童委員向け研修

民生委員・児童委員向け研修を実施予定

年 月：令和8年3月（研修時間：60分）

場 所：市場総合福祉センター 大会議室（徳島県阿波市）（方法：対面）

テーマ：この地域に多い消費トラブルの事例から学ぶ

講 師：徳島県職員（消費者教育コーディネーター）

参加者：民生委員・児童委員等 32名程度

背 景：徳島県の消費者教育コーディネーターから民生委員・児童委員に働きかけ、同人の理解・協力を得て、本研修の実施を決定。なお、既存の研修の場（民生委員・児童委員の定例会）において実施

民生委員は、厚生労働大臣から委嘱され、それぞれの地域において、常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に努める方々であり、「児童委員」を兼ねています。

児童委員は、地域の子どもたちが元気に安心して暮らせるように、子どもたちを見守り、子育ての不安や妊娠中の心配ごとなどの相談・支援等を行います。

有識者アドバイス／関係者コメント

岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター 矢吹香月氏 (消費者庁新未来創造戦略本部 客員アドバイザー)

消費者教育は、ライフステージに応じ、様々な機会を捉えて行うことが必要である。職域における消費者教育では、まず**自分自身が被害に遭わないこと**、次に**消費者の権利を守って仕事をする**こと、この2つの視点が求められると考えている。今回の研修や試みは、**地域で見守りを行う職域を対象にしたもので、2つの視点を踏まえた重要な取組であると評価している。**

職域には様々な「場」があり、ニーズや伝えるべき内容も異なってくる。企業の従業員向けであれば事業者団体へ働きかけるなどにより、従業員が地域の見守りの一員となる「場」を構築することが可能となる。

さらに、子どもに関わる職域においては、保護者を含めた幅広い層が参加できる学習の機会を、学校、職域、地域全体が連携して設けることで充実が期待される。今回の取組を土台に更なる展開を期待している。

徳島県消費者政策課

本年度、未来本部と連携し、職域における消費者教育を推進できたことは、啓発だけでなく消費者被害の防止に直結する取組だと考えております。

コミュニティセンターの方々や民生委員・保護司の方々と顔の見えるつながりができたので、地域住民に相談されたときに安心して対処していただけるはずです。地域住民に身近であればあるほど、相談窓口では得られない情報もあり、それらを共有することで啓発にも生かすことができると確信しています。

今後もこのような連携を広げ、県民の安全・安心な消費生活のために尽力してまいります。

本日の内容

1. 現状・課題、モデルプロジェクトの概要
2. 事例紹介（事例1～3）
3. **まとめ**

まとめ

- 徳島県において、地域住民との関わりのある職域における消費者教育研修を実施した。
- 候補とした職域のうち、3つの事例において研修の実施に至った。
- 各事例では、研修実施に至ったことについて、以下の理由・背景がみられた。
 - 元々消費者教育研修を行う予定があったわけではないが、消費者庁新未来創造戦略本部や徳島県の消費者教育コーディネーターからの働きかけをきっかけに、検討を始めた。自治体の関係部局の理解・協力により実施につながった事例（事例1）や、各コミュニティにおいて日頃から意欲的に活動する方など、住民と行政をつなぐコーディネーター的な役割の方の理解・協力により実施につながった事例（事例2、事例3）があった。
 - **既存の研修の場があった**ため、消費者教育研修を取り入れやすかった。
 - 研修担当者向けセミナーや事前説明において、**消費者教育の目的や意義、プログラム内容等について説明を受け**、消費者教育の意義・必要性を感じた。
 - **地域住民との接点が多く**、消費者トラブルへの対応について学ぶことが**日々の仕事にも役立つ**と思った。
- 参加者の満足度が高く、研修後のアンケート結果（事例1）では、「**研修内容は生活や仕事に役立ちますか**」との質問に対して、**9割が「とても思う」「そう思う」と回答**しており、参加者のニーズと研修内容があっていたと考えられる。
- 他方で、児童館職員、学童支援員、障害者就労支援施設職員等については、消費者庁新未来創造戦略本部から働きかけを行ったが、実施に至らなかった。その理由として、参加者を取りまとめる組織がない、職員数が少なく研修を実施する時間的余裕がない、等の事情がみられた。

まとめ

- さらに、徳島県の消費者教育コーディネーターが講師となることで、関係者間のネットワーク構築につながったことから、同地域における今後の更なる研修機会の発掘や展開（地域住民向け消費者教育講座の開催など）も期待される。なお、消費者教育の担い手に関し、徳島県の消費者教育コーディネーター自身が講師となるほか、徳島県では「消費者教育人材バンク」による講師の紹介・派遣に取り組んでいる。



- 今回は徳島県での事例であるが、以下のポイントや課題を踏まえ、他の地域における展開・活用が期待される。
- 今回の3つの事例では、消費者トラブルへの対応を学ぶことには、生活面での学び及び仕事の面でも役立つという2つの面において、参加者のニーズとの合致がみられたことから、このような地域住民との関わりのある職域への働きかけを行うことが効果的であると考えられる。特に、自治体の関係部局や、住民と行政をつなぐコーディネーター的な役割の方の理解・協力を得て、働きかけを行うことや、「公民館やコミュニティセンターの職員」「保護司」「民生委員・児童委員」など、既存の研修の場がある方々に対して働きかけを行うことは、実施につながるポイントとなると考えられる。
- 他方で、参加者を取りまとめる組織がない、職員数が少なく時間的余裕がない等の場合は研修実施に至らない場合があったことから、このようなケースにおける研修実施については、引き続きの課題と考えられる。